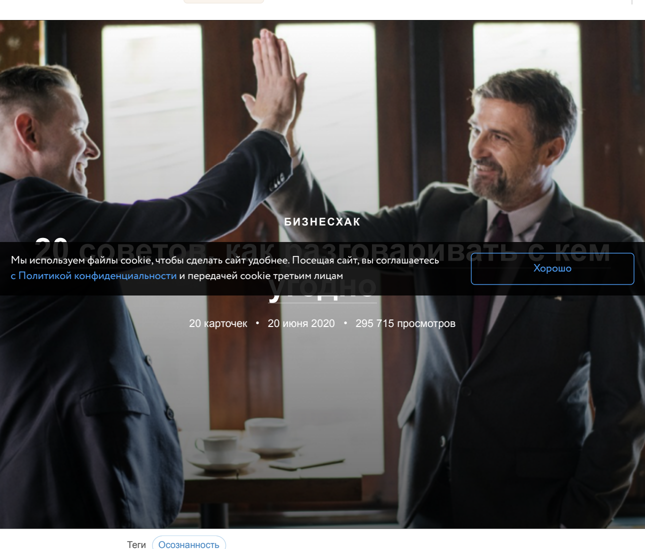
Мы используем файлы cookie, чтобы сделать сайт удобнее. Посещая сайт, вы соглашаетесь с Политикой конфиденциальности и передачей cookie третьим лицам

Хорошо



БИЗНЕСХАК

20 советов, как разговаривать с кем угодно

20 карточек • 20 июня 2020 • 295 715 просмотров

Теги Осознанность

Лиана Хазиахметова

Умение общаться — ключевой навык для всех, кто стремится к успеху. Не секрет, что у коммуникативных людей есть фора: они заметнее, располагают к себе, с ними просто хочется иметь дело. Вот советы из лучших книг по психологии, как наладить общение с кем угодно.

1
Места «медом намазано»

Обычно книги про общение навязывают подход весельчака-экстраверта: изображайте беззаботность, пока те не станут вашей второй натурой. Но это невозможно.

Вот совет из книги «Наука общения». Для успешного общения нужно знать свои сильные стороны — и грамотно их использовать. Например, общаться там, где вам комфортно. Составьте список мест, где с удовольствием проводите время: в кофейне, парке. А может, вам комфортнее общаться в мессенджерах.

Запомните места, где вам «медом намазано». В них вы расслабляетесь и расцветаете. Старайтесь проводить важные встречи именно там.

2
Антисовершенство

Ученые провели эксперимент: попросили людей прослушать запись, в которой студент рассказывает, как хорошо справился с тестом. Одна группа испытуемых слышала, что в конце студент проливает на себя чашку кофе и сажает пятно. Другая — нет. Ученые спросили обе группы, какое впечатление произвел студент. В той записи, где он пролил на себя кофе, он показался испытуемым более привлекательным. Ошибки делают нас человечными. Покажите свою уязвимость — и вам будет проще поладить с людьми.

3
Не зацикливайтесь

Большинству из нас только кажется, что мы сильно выделяемся. Ведь каждый человек — центр своей вселенной. Поскольку мы так зациклены на своем поведении, нам сложно верно оценить, насколько пристальное — или поверхностное — внимание окружающие обращают на нас. На самом деле часто отмечается несоответствие между тем, как мы видим себя (и думаем, что и другие тоже), и тем, как нас видят окружающие. Большинство не заметит ваших промахов и оплошностей.

4
Научитесь шутить

Без шутки не обходится ни одно выступление руководителей разных стран, а более серьезной и ответственной работы быть не может. Умение пошутить помогает снизить напряженность обсуждения любой острой проблемы. Но шутку надо уметь подать как изысканное блюдо от шеф-повара. Не надо торопиться, и ни в коем случае нельзя самому оратору смеяться над своей остротой.

5
Ищите ниточки

Теория связующих ниточек — невероятно простой способ начать беседу, а кроме того, у вас всегда будет несколько мыслей для продолжения разговора. Чем больше общих тем, то есть ниточек, вы найдете, тем дольше будет длиться ваше общение — и тем больше симпатии вы вызовете. Есть три основные категории общих тем для беседы, которые могут сослужить вам хорошую службу в любой ситуации — общие знакомые, общие интересы и общие мотивы.

6
Пробудите любопытство

Чтобы вовлечь человека в диалог, необходимо пробудить его интерес, особенно это касается менеджеров по продажам. Им важно только то, что имеет прямое отношение к их бизнес-потребностям, а не ваш продукт. И помните: вы не пытаетесь продавать. Вы стремитесь доказать, что разговор с вами стоит затраченного времени.

7
Общайтесь на равных

Общение на равных может выглядеть пугающе, если вы молоды или никогда не работали с людьми, от которых зависит принятие серьезных корпоративных решений. Поймите: они обычные люди. Если в разговоре с ними вы будете смотреть на них с собачьей преданностью, это скажется на доверии к вам. Сосредоточьтесь на их бизнес-задачах и тех изменениях, которые вы можете обеспечить, и они будут заинтересованы в общении с вами.

8
Выдерживайте паузы в разговорах

Часто мы задаем вопрос и, не слушая ответ, продолжаем говорить дальше. Еще одна распространенная ошибка общения — отвечать на свой собственный вопрос. В этом есть только минусы: человеку будет некомфортно общаться с нами, а мы ничего не узнаем о нем, его запросах, выгодах, и наши аргументы, вероятнее всего, окажутся слабыми и не подействуют на его решение. Именно поэтому всякий раз, задав вопрос, важно выдерживать паузу, давать возможность человеку отвечать, и выслушивать его!

9
Настройтесь

Вы не обязаны испытывать симпатию ко всем без исключения. У вас уйдет больше времени на налаживание контактов или применение новых хитростей, связанных с поведением, в том месте, которое вызывает у вас только ощущение тревоги и дискомфорта. Контролируя место, время и человека, с которым произойдет взаимодействие, вы можете настроить себя на достижение успеха.

10
Задействуйте руки

Лучшие ораторы на TED используют конкретный механизм, чтобы мгновенно установить доверительные отношения с аудиторией: они много жестикулируют. Наименее популярные ораторы использовали в среднем 272 жеста руками — да, аналитики скрупулезно подсчитали каждый. Самые популярные ораторы использовали в среднем 465 жестов руками — это почти в два раза больше!

11
Встаньте в позу победителя

Победители обычно занимают физически как можно больше места. Их поза часто называется «позой властности»: они поднимают руки над головой, расправляют грудную клетку и запрокидывают голову. Иногда мы неосознанно встаем в позу неудачника, когда проверяем телефон. Представьте себе: вы наклоняете голову, скрещиваете руки на груди, плотно прижимаете их к телу и опускаете плечи. Что делает большинство из нас в ожидании клиента или перед тем, как войти в кабинет, где будет проходить встреча? Проверяет телефон! Нужно положить конец этой порочной практике!

12
Будьте восторженным поклонником

Людям нравится, когда на них навешивают положительно окрашенные ярлыки. Они улучшают наше представление о себе и мягко подталкивают нас к тому, чтобы стать лучше.

Вот несколько фраз, которые вы можете использовать.

— «Да вы всех тут знаете — вы, должно быть, эксперт по нетворкингу!»

— «Я потрясен вашей преданностью этой компании — им несказанно повезло, что у них есть вы».

— «Вы настолько сведущи в этом вопросе — как я рад, что вы сегодня среди гостей».

Позвольте собеседнику очаровать вас, дайте ему произвести на вас впечатление. Послушайте, как красноречиво он расписывает свои идеи. Найдите способ усилить их эффект. Разделите его восторг.

13
Представьте себя на месте собеседника

Отличный способ установить контакт, помочь человеку открыться и услышать то, что он хочет сказать — это задавать ему примерно такие вопросы:

— «Как вы это сделали?»

— «Почему вы это сделали?»

— «Как вы при этом себя чувствовали?»

Чтобы активно участвовать в разговоре и иметь возможность реагировать на слова собеседника уместными вопросами и замечаниями, представьте себя в ситуации, в которой он находится или которую вам описывает. Так вы испытаете хотя бы малую долю того, что пережил он, и сможете схватить, услышать самую суть, что позволит вам реагировать правильно — так, что собеседнику захочется рассказать вам еще больше.

14
Запоминайте людей по именам и интересам

Перестаньте пассивно слушать собеседника — почешите его самолюбие за ушком. Запоминайте людей, с которыми разговариваете, — начиная с их имен и специальных интересов. Завяжите с пустыми разговорами — положите начало крепким взаимоотношениям.

Вот совет, который поможет вам запомнить имя собеседника. Услышав, как человека зовут, обратитесь к нему по имени. «Рада познакомиться, Элиза!» или «Элиза, это моя коллега Дженна». Это активирует слуховую память и позволяет вам услышать имя, произнесенное вашим голосом. Параллельно вы обеспечиваете собеседнику небольшой выплеск дофамина.

15
Слушайте глазами

Обратите во время беседы внимание на микровыражения — и вы узнаете о человеке всю правду. В основе этого метода лежит поиск эмоции, которая стоит за словами. Тут дело в том, чтобы слушать человека, воспринимая то, что он говорит, на слух, а также глазами.

Микровыражения очень быстро исчезают — меньше чем за секунду. Все, что длится дольше, становится обычным выражением лица. Почему это так важно? Микровыражения (меньше секунды) не поддаются контролю, поэтому выдают истинные эмоции. Выражения лица (дольше секунды) можно подделать, они могут быть ненастоящими. Поэтому нужно смотреть на короткие вспышки эмоций и рефлекторные реакции, чтобы получить максимально достоверное представление о собеседнике.

16
Изменение образа мыслей

Основной барьер, препятствующий успешному общению, — ваш образ мыслей, пишет Марк Роуда в книге «Как разговаривать с кем угодно». Развитие навыков общения будет во многом зависеть от того, какой смысл вы придаете реакции на ваши слова.

Например, вы пытаетесь поговорить с кем-то, а собеседник отводит взгляд, какой смысл вы этому придадите? Вы можете подумать, будто сделали что-то не то, и заключить, что заговаривать с незнакомыми людьми недопустимо. И вряд ли потом будете стремиться завязывать разговоры с незнакомцами. Но что если ваш собеседник просто стесняется? Если вы придадите его поведению именно такой смысл, результат будет совсем другим. Изменение образа мыслей — вот что помогает преодолеть страх и научиться разговаривать с кем угодно.

17
Справляемся с боязнью критики

Хороший способ победить страх — вообразить наихудший вариант и затем представить себе, как вы справляетесь с этой ситуацией. Тем самым вы мысленно как бы помечаете свой страх, а это, в свою очередь, поможет вам избавиться от него или хотя бы его уменьшить. Например, вы можете вообразить, что что-то не так поняли и все над вами смеются. А теперь представьте, как говорите этим людям эдаким язвительным тоном: «Я очень рад, что вам понравилось» или: «Я рад, что вызвал у вас улыбку». Представьте себя артистом-комиком, парирующим реплики зала. Тем самым вы демонстрируете, что реакция не очень-то вас волнует или пугает.

18
Играйте голосом

Еще один известный, но действенный способ достичь взаимопонимания с собеседником — подстроиться под темп его речи. То есть, если он говорит достаточно быстро, нужно попытаться говорить в том же темпе, если, конечно, это не доставляет вам слишком больших неудобств. Соответствие темпов речи необходимо не только для взаимопонимания. Разные люди с разной скоростью воспринимают и обрабатывают информацию. Это отражается на скорости речи. Поэтому, если кто-то говорит сравнительно медленно или темп его речи заметно медленнее вашего, это может означать, что ему необходимо все тщательно обдумывать.

19
Используйте разжигатели беседы

Большинство бесед, которые мы заводим с малознакомыми людьми, похожи друг на друга.

— Чем вы занимаетесь? О, здорово. А откуда вы? Мм, никогда там не бывал. А что вас привело сюда? Понятно. Что ж, пойду возьму еще что-нибудь выпить...

Скучища! Тут нет ни эмоционального стимула, ни искры, ни высот. После такого разговора мы часто с трудом можем припомнить имя нового знакомого, не говоря уж о том, чтобы обратиться к нему снова. Но зачем начинать беседу с новым клиентом, если она будет такой скучной, что он все равно ее потом и не вспомнит? Давайте менять ситуацию.

Разговор, после которого вас запомнят, подразумевает свежие вопросы, которые высекают коммуникативные искры. Они вызывают новые идеи, поднимают темы, которые никому не пришли бы в голову, начинают глубокие дискуссии.

Попробуйте начать с неожиданного вопроса, который разожжет неподдельный интерес в глазах вашего собеседника.

20
Проявите теплоту

Пытаясь выяснить, можно ли нам доверять, окружающие с самого начала ищут в нас теплоту, пишет Сьюзен Дэвид в книге «Эмоциональная гибкость». Это не означает «обнимашки», «заботу» или «парень, с которым я бы попил пивка». Под теплотой мы понимаем дружелюбие, верность, сопереживание, которые принимаются за доказательство хороших намерений.

Как продемонстрировать теплоту? Исследования показывают, что «теплым» людям свойственны зрительный контакт, кивание и улыбка. Во время диалога удерживайте зрительный контакт и когда вы говорите, и когда слушаете. Кивайте время от времени, чтобы показать, что понимаете собеседника. Улыбайтесь, особенно когда другой человек тоже это делает.

Главное — сосредоточьтесь на том, что вам говорят. Люди должны чувствовать, что их слышат, даже если вы не можете выполнить их просьбу или оказать конкретную помощь.

Обложка поста: pixabay.com

Теги Осознанность

Рубрика Бизнесхак

Твитнуть · Поделиться 17

0 комментариев

Написать комментарий ↓

Похожие статьи

Как полюбить нелюбимую работу: миф о страсти, история из жизни и упражнение 6-в-1

Когда осознанность может помочь: 5 случаев для офиса и дома

Полезная рассылка по бизнесу

Читаем блог за вас :-) Выбираем 5 самых ценных статей и присылаем раз в две недели. Чек-лист «Читаю книги, меняюсь к лучшему» — уже в первом письме.

50+ ресурсов для саморазвития, 15 выводов про отношения и обои на июль

Как научиться любить себя, 15 причин стать фанатом книг и МИФ из будущего

Что делать, когда на вас кричат, как научиться учиться и вдохновляющие обои на июнь

Электронная почта · Подписаться

Например, dulsineya@gmail.com
Без спама и смс

8 800 775-67-41
Бесплатно по России
с 9 до 20 по будням
с 10 до 19 — в выходные
support@m-i-f.ru

Написать в издательство

Оставляя свои персональные данные на этой странице, вы соглашаетесь: с пользовательским соглашением, политикой конфиденциальности

© 2004–2023 Издательство «МИФ»